

Revenu Québec

[www.revenu.gouv.qc.ca](http://www.revenu.gouv.qc.ca)



PLAN D'ACTION  
2010-2011

Québec 



Revenu Québec

[www.revenuquebec.qc.ca](http://www.revenuquebec.qc.ca)



PLAN D'ACTION

2010-2011

Cette publication a été rédigée par Revenu Québec.

Afin d'alléger le texte, le masculin est employé pour désigner aussi bien les femmes que les hommes.

ISSN 1911-0642 (version imprimée)  
ISSN 1911-0 (PDF)

ISBN 978-2-550-60683-3 (version imprimée)  
ISBN 978-2-550-60684-0 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2010

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2010

© Gouvernement du Québec, 2010  
Tous droits réservés pour tous pays.

La reproduction par quelque procédé que ce soit et la traduction, même partielles, sont interdites sans l'autorisation de Revenu Québec.

## Table des matières

---

<b>Introduction .....</b>	<b>4</b>
<b>1. Actions découlant du <i>Plan stratégique 2009-2012</i> .....</b>	<b>5</b>
Enjeu 1    L'évolution des services offerts pour en assurer la qualité.....	5
Enjeu 2    Le respect des obligations fiscales pour assurer le financement des services publics.....	9
Enjeu 3    La disponibilité de l'expertise et l'innovation dans les façons de faire pour réaliser la mission de Revenu Québec .....	12
<b>2. Indicateurs complémentaires .....</b>	<b>16</b>
<b>Annexe <i>Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises – Normes de services et cibles 2010-2011</i>.....</b>	<b>17</b>

## Introduction

---

Du fait de sa mission, Revenu Québec contribue directement au maintien de l'équité fiscale et au financement de l'État québécois. En assurant la perception de plus de 85 % des revenus autonomes du gouvernement, il permet à ce dernier d'investir dans les grandes priorités que sont la santé, l'éducation, le soutien à la famille et à l'enfance, les infrastructures publiques ainsi que le retour à l'équilibre des finances publiques.

Pour orienter son évolution en fonction des défis auxquels il aura à faire face au cours des prochaines années, Revenu Québec a conçu le *Plan stratégique 2009-2012*. Par ce plan, Revenu Québec a adopté la vision suivante, qui exprime clairement le sens de son action : Ensemble, nous contribuons avec fierté à assurer le financement et la qualité des services publics. Grâce à tout son personnel, l'organisation réalisera sa vision.

Le *Plan d'action 2010-2011* constitue la deuxième phase de la mise en œuvre du *Plan stratégique 2009-2012* et s'inscrit dans le contexte du Plan de retour à l'équilibre budgétaire du gouvernement. Il regroupe les actions qui seront réalisées par Revenu Québec au cours de l'exercice 2010-2011 pour atteindre les objectifs fixés dans le plan stratégique ainsi que les étapes qui devront être franchies pour réaliser les grands projets de l'organisation, notamment

- la contribution au Plan de retour à l'équilibre budgétaire du gouvernement;
- la transformation de Revenu Québec en agence autonome et imputable;
- le projet Mon dossier en ligne;
- le projet d'encaissement des versements périodiques de la CSST;
- la modernisation des systèmes du Registraire des entreprises;
- la simplification de l'administration des crédits d'impôt pour les citoyens et les entreprises;
- l'amélioration de l'offre de service avec la prestation électronique de services en toile de fond;
- la réalisation du programme Employeur de choix;
- le projet de facturation obligatoire et l'utilisation du module d'enregistrement des ventes dans le secteur de la restauration;
- l'intensification de la lutte contre l'évasion fiscale et l'évitement fiscal.

Le *Plan d'action 2010-2011* est structuré en deux parties. La première partie présente les actions planifiées pour atteindre les objectifs que Revenu Québec s'est fixés, selon les enjeux et les orientations précisés dans le *Plan stratégique 2009-2012*. La seconde partie porte plus particulièrement sur la performance opérationnelle de Revenu Québec. Elle présente les principales actions et les indicateurs assurant la continuité des activités de mission, qui permettront à Revenu Québec de comparer ses performances avec celles d'autres organisations.

Les normes de services ainsi que les cibles 2010-2011 relatives aux objectifs et aux engagements de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* sont présentées en annexe.

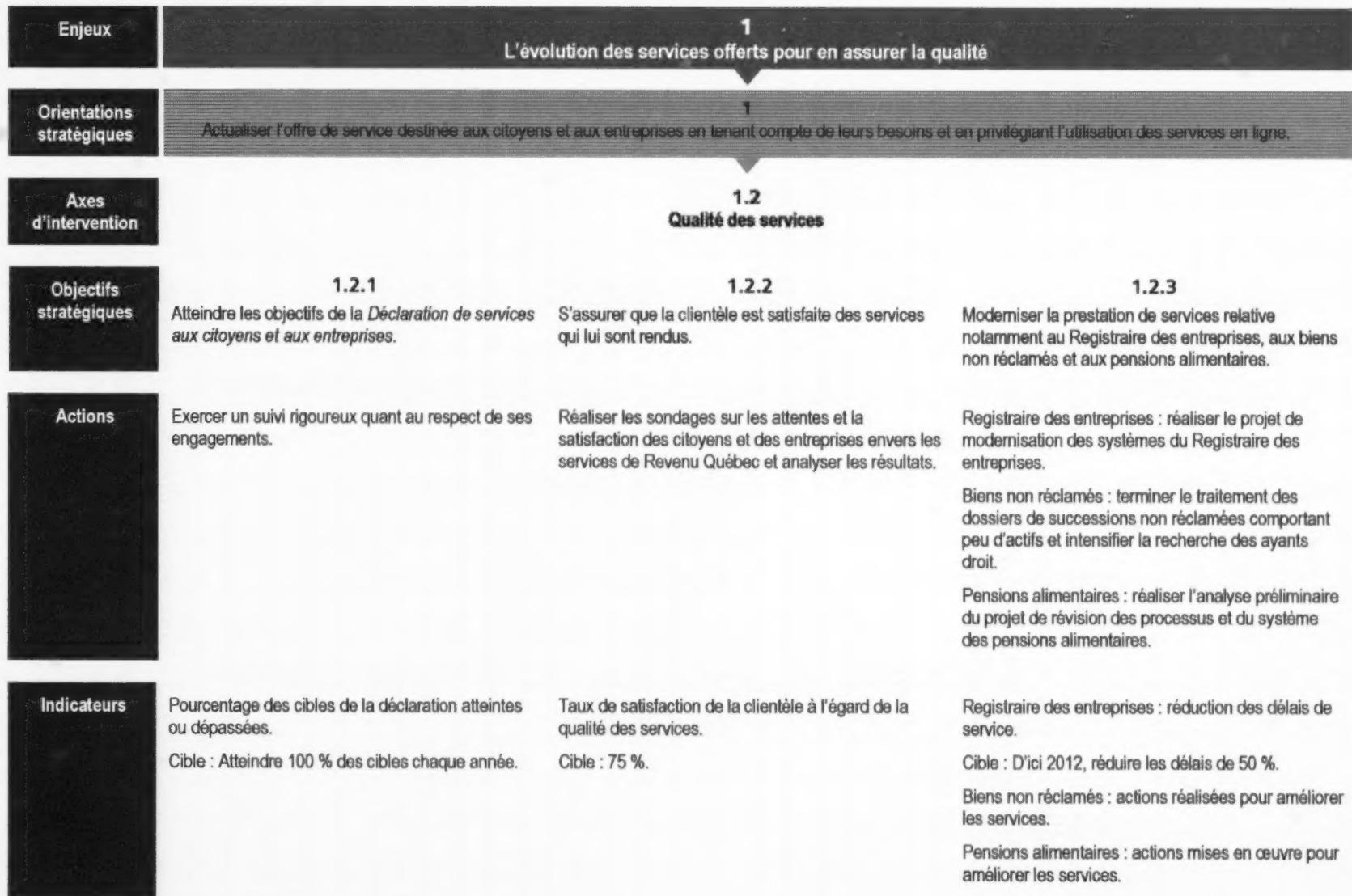
## **1. Actions découlant du *Plan stratégique 2009-2012***

### **Enjeu 1 L'évolution des services offerts pour en assurer la qualité**

Les orientations gouvernementales en matière de gouvernement en ligne accordent de l'importance aux différents modes de prestation de services, mais privilégient le mode électronique. Revenu Québec considère que l'accent mis sur ce mode constitue une occasion à saisir pour améliorer la prestation électronique de ses services. En effet, les services en ligne qu'il offre permettent à sa clientèle de traiter avec lui au moment qui lui convient, sans avoir à se déplacer. De plus, ils lui permettent de réduire le temps qu'elle consacre à ses obligations.

Pour l'exercice 2010-2011, Revenu Québec accordera la priorité aux actions qui contribueront à faire des services en ligne le mode privilégié de communication avec la clientèle, tout en continuant d'offrir les modes de prestation de services traditionnels.

<b>Enjeux</b>	1 L'évolution des services offerts pour en assurer la qualité		
<b>Orientations stratégiques</b>	1 Actualiser l'offre de service destinée aux citoyens et aux entreprises en tenant compte de leurs besoins et en privilégiant l'utilisation des services en ligne.		
<b>Axes d'intervention</b>	1.1 Prestation électronique de services		
<b>Objectifs stratégiques</b>	1.1.1 Accroître la gamme des produits et services offerts par voie électronique aux citoyens et aux entreprises.	1.1.2 Privilégier l'utilisation des services en ligne pour traiter avec les citoyens et les entreprises ainsi que pour les informer.	1.1.3 Collaborer avec les partenaires externes pour améliorer la prestation électronique de services.
<b>Actions</b>	<p>Offrir de nouveaux services en ligne à la clientèle. Dans le cadre des mesures d'harmonisation avec la législation fédérale, obliger,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>à compter de juin 2010, les sociétés dont le chiffre d'affaires est supérieur à 1 million de dollars à transmettre par voie électronique leur déclaration de revenus;</li> <li>à compter de juillet 2010, les mandataires ayant des fournitures taxables annuelles de plus de 1,5 million de dollars à transmettre par voie électronique leur déclaration de taxes;</li> <li>à compter de janvier 2011, les personnes produisant plus de 50 occurrences d'un type donné de déclaration de renseignements à transmettre ces déclarations par voie électronique.</li> </ul>	<p>Faciliter l'accès aux services en ligne en simplifiant l'authentification.</p> <p>Améliorer la convivialité et la qualité des services en ligne existants.</p> <p>Promouvoir l'adhésion aux services en ligne et inciter les citoyens et les entreprises à les utiliser.</p>	<p>Entretenir les relations établies avec les partenaires qui interviennent dans la prestation électronique de services.</p> <p>Poursuivre le partenariat avec l'Agence du revenu du Canada pour le développement de services en ligne.</p>
<b>Indicateurs</b>	<p>Proportion des produits et services accessibles par voie électronique.</p>	<p>Proportion des principales transactions et communications par voie électronique par rapport à l'ensemble des modes de services.</p> <p>Cible : D'ici 2012, augmenter la proportion de 30 %.</p>	<p>Pourcentage des projets ayant été soumis à une évaluation pour mettre à contribution des partenaires externes.</p>



## Enjeux

1  
L'évolution des services offerts pour en assurer la qualité

## Orientations stratégiques

Actualiser l'offre de service destinée aux citoyens et aux entreprises en tenant compte de leurs besoins et en privilégiant l'utilisation des services en ligne.

## Axes d'intervention

1.2  
Qualité des services

## Objectifs stratégiques

1.3  
Attribution des sommes auxquelles la clientèle a droit

## Actions

## 1.2.4

Simplifier l'administration de la fiscalité des entreprises par des allégements réglementaires et administratifs.

## 1.3.1

Faciliter les démarches des citoyens et des entreprises pour qu'ils obtiennent les sommes ou les crédits auxquels ils ont droit.

## Indicateurs

Pourcentage des mesures réalisées.

Implanter le nouveau système de traitement des dossiers relatifs au crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée.

Recommander des mesures d'allégement en matière de taxe sur les carburants.

Diffuser l'information et la documentation sur les crédits d'impôt et les crédits de taxes, en privilégiant les services en ligne.

Proposer des mesures d'allégement en matière de retenues à la source pour les petits employeurs à la suite des résultats de l'étude de faisabilité.

Mettre en œuvre le nouveau crédit d'impôt pour la solidarité.

Promouvoir les mesures d'allégement réglementaire auprès des entreprises admissibles.

Actions mises en œuvre pour faciliter les démarches des citoyens.

Consulter les associations d'entreprises.

Actions mises en œuvre pour faciliter les démarches des entreprises.

<sup>1</sup> Le Plan d'action gouvernemental en matière d'allégement réglementaire et administratif n'ayant pas été déposé au cours de l'année 2009, la cible de réalisation de ce plan doit être reportée à 2013.

## **Enjeu 2 Le respect des obligations fiscales pour assurer le financement des services publics**

Le respect volontaire des obligations fiscales constitue un élément fondamental pour préserver la base des revenus de l'État. Il implique que les citoyens et les entreprises connaissent leurs obligations, qu'ils sont bien informés sur les moyens de les remplir et qu'ils bénéficient d'une aide efficace et adaptée à leurs besoins. Cela implique également la réalisation de diverses activités de sensibilisation et de prévention, plus particulièrement dans certains secteurs économiques touchés par l'évasion fiscale ou les stratagèmes de fausse facturation. Cela implique enfin le renforcement des contrôles et l'intensification des activités de recherche et développement, qui permettent de mettre en place des projets innovateurs en matière de lutte contre l'évasion fiscale.

Pour l'exercice 2010-2011, Revenu Québec a déterminé des actions qui inciteront davantage sa clientèle au respect volontaire de ses obligations fiscales.

Plan stratégique 2009-2012

Enjeux

2  
Le respect des obligations fiscales pour assurer le financement des services publics

Orientations stratégiques

2  
Inciter les citoyens et les entreprises à remplir volontairement leurs obligations.

Axes d'intervention

2.1  
Soutien de l'autocotisation

Objectifs stratégiques

2.1.1

Faciliter l'accomplissement des obligations fiscales des citoyens.

2.1.2

Accentuer les efforts de prévention afin d'assurer le respect des obligations fiscales.

Actions

Mettre en ligne une deuxième série de services transactionnels dans le cadre du projet Mon dossier en ligne.

Contribuer à maintenir l'intégrité et l'équité du régime fiscal en réalisant des activités de prévention et de sensibilisation.

Implanter les systèmes et les processus qui permettront de délivrer une attestation à une entreprise qui souhaite obtenir un contrat avec un organisme public.

Poursuivre et intensifier les programmes de détection des non-inscrits.

Indicateurs

Avancement du projet Mon dossier en ligne à Revenu Québec.

Nombre et types d'interventions de prévention.

Cible : D'ici 2012, offrir aux citoyens un panier de services en ligne adapté à leurs besoins.

**Enjeux****2**  
**Le respect des obligations fiscales pour assurer le financement des services publics****Orientations stratégiques**

S'assurer que chacun paie sa juste part d'impôt, de taxes et de contributions sociales.

**Axes d'intervention****3.1**  
**Contrôle fiscal****Objectifs stratégiques****3.1.1**

Renforcer les contrôles en fonction des risques fiscaux.

**3****3.2**  
**Recouvrement des sommes dues****Actions****3.1.2**

Intensifier les activités de recherche et développement afin de lutter contre l'évasion fiscale et l'évitement fiscal.

**3.2.1**

Maximiser le recouvrement des créances.

**Indicateurs**

Accroître les revenus provenant du contrôle fiscal.  
 Intensifier les activités de contrôle fiscal, notamment dans les secteurs de la construction, du commerce électronique et de la restauration, en ce qui a trait à la fausse facturation, ainsi qu'au sein des fiducies.  
 Réaliser les activités de contrôle fiscal prévues dans le Plan de retour à l'équilibre budgétaire.  
 En ce qui concerne les planifications fiscales abusives, régler les dossiers relatifs à la désynchronisation des exercices financiers et détecter de nouveaux stratagèmes, notamment en analysant les divulgations obligatoires ou préventives reçues.

Soutenir les travaux visant l'adoption du projet de loi concernant les nouvelles obligations des restaurateurs, en assurer la mise en œuvre et implanter progressivement les modules d'enregistrement des ventes d'ici novembre 2011.

Réduire la progression des comptes débiteurs.

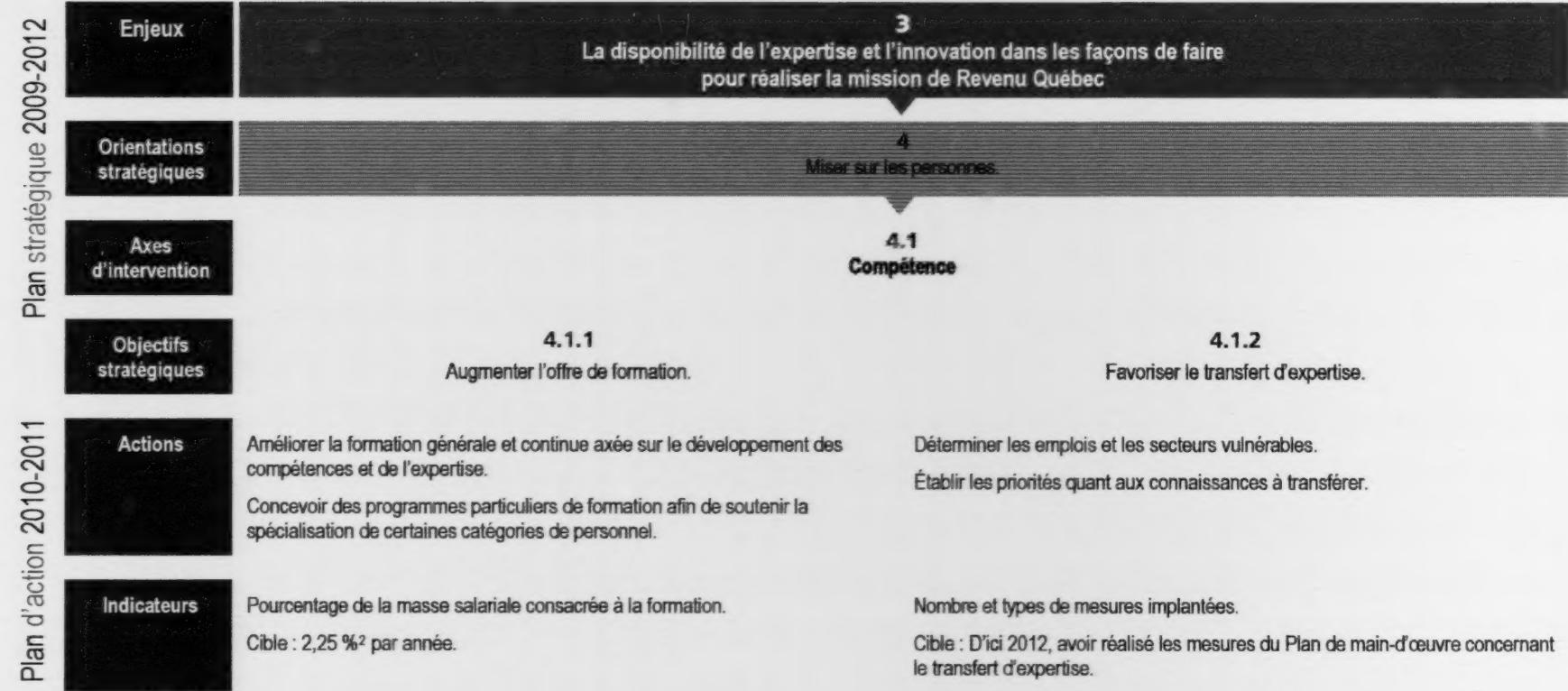
Mesures correctrices implantées.

Taux de recouvrement des créances fiscales.

### **Enjeu 3 La disponibilité de l'expertise et l'innovation dans les façons de faire pour réaliser la mission de Revenu Québec**

Revenu Québec remplit sa mission grâce à la disponibilité et à la compétence de son personnel. La contribution de ce dernier est en effet déterminante, tant dans la prestation de services directs à la clientèle que dans la lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir. Cependant, au cours des prochaines années, de nombreux employés partiront à la retraite. Revenu Québec se prépare donc à assurer la relève en rendant l'organisation attrayante pour les personnes ayant les profils recherchés, en assurant l'acquisition de compétences ainsi qu'en favorisant le développement et le transfert de l'expertise.

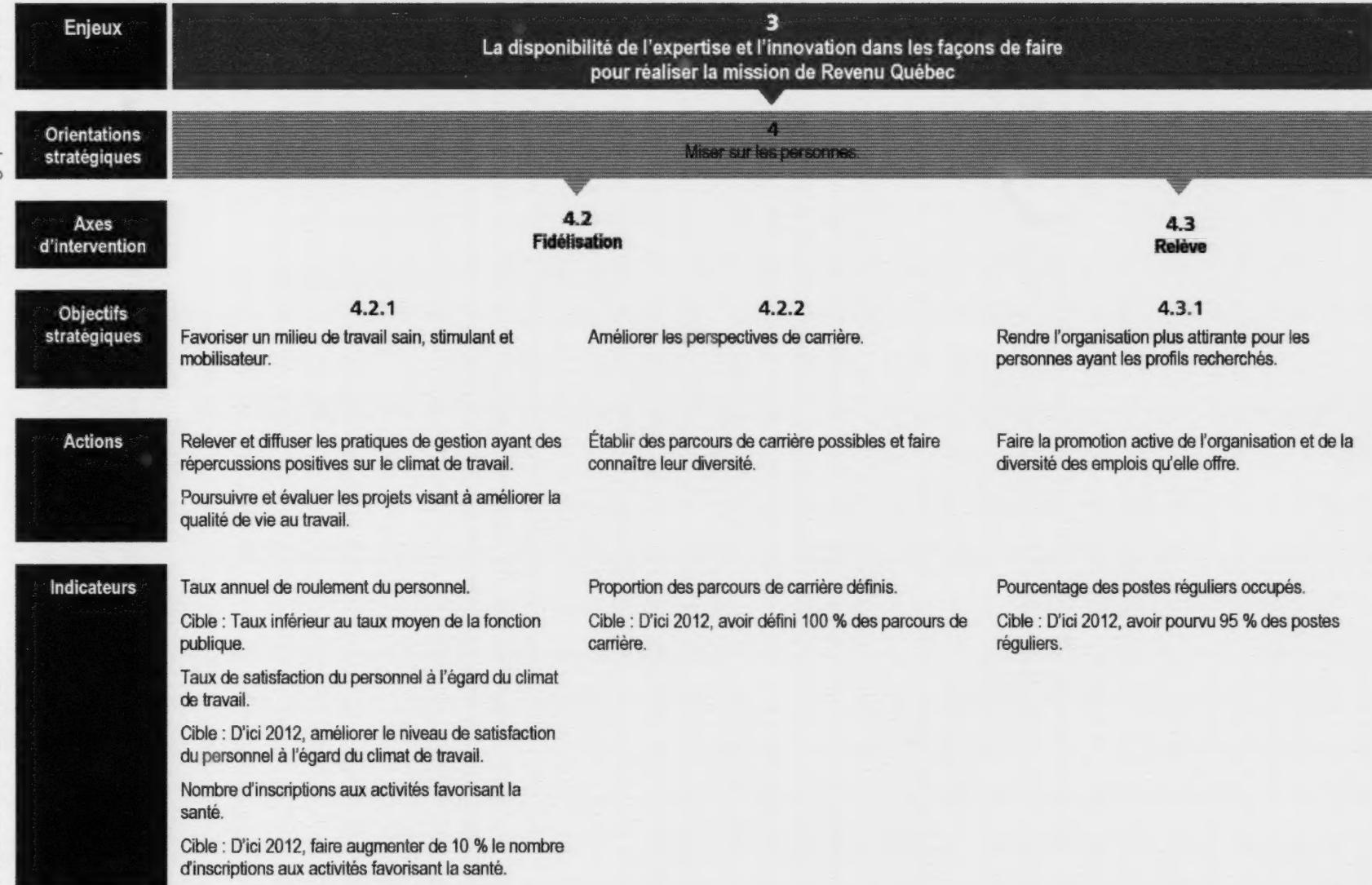
Pour relever ces défis en 2010-2011, Revenu Québec choisit de réaliser en priorité les projets mentionnés dans le programme Employeur de choix. Il entreprendra également d'importants travaux visant à améliorer sa performance ainsi que diverses actions qui lui permettront d'innover dans les façons de faire. De plus, Revenu Québec continuera à collaborer activement à la mise en œuvre des projets gouvernementaux. À cet égard, il donnera suite au *Discours sur le budget 2010-2011*, dans lequel le gouvernement a annoncé la réduction de 25 % des coûts de publicité, de formation et de déplacement. Ainsi, la cible de l'objectif stratégique 4.1.1, exprimée en pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation, sera réduite de 3 % à 2,25 %.

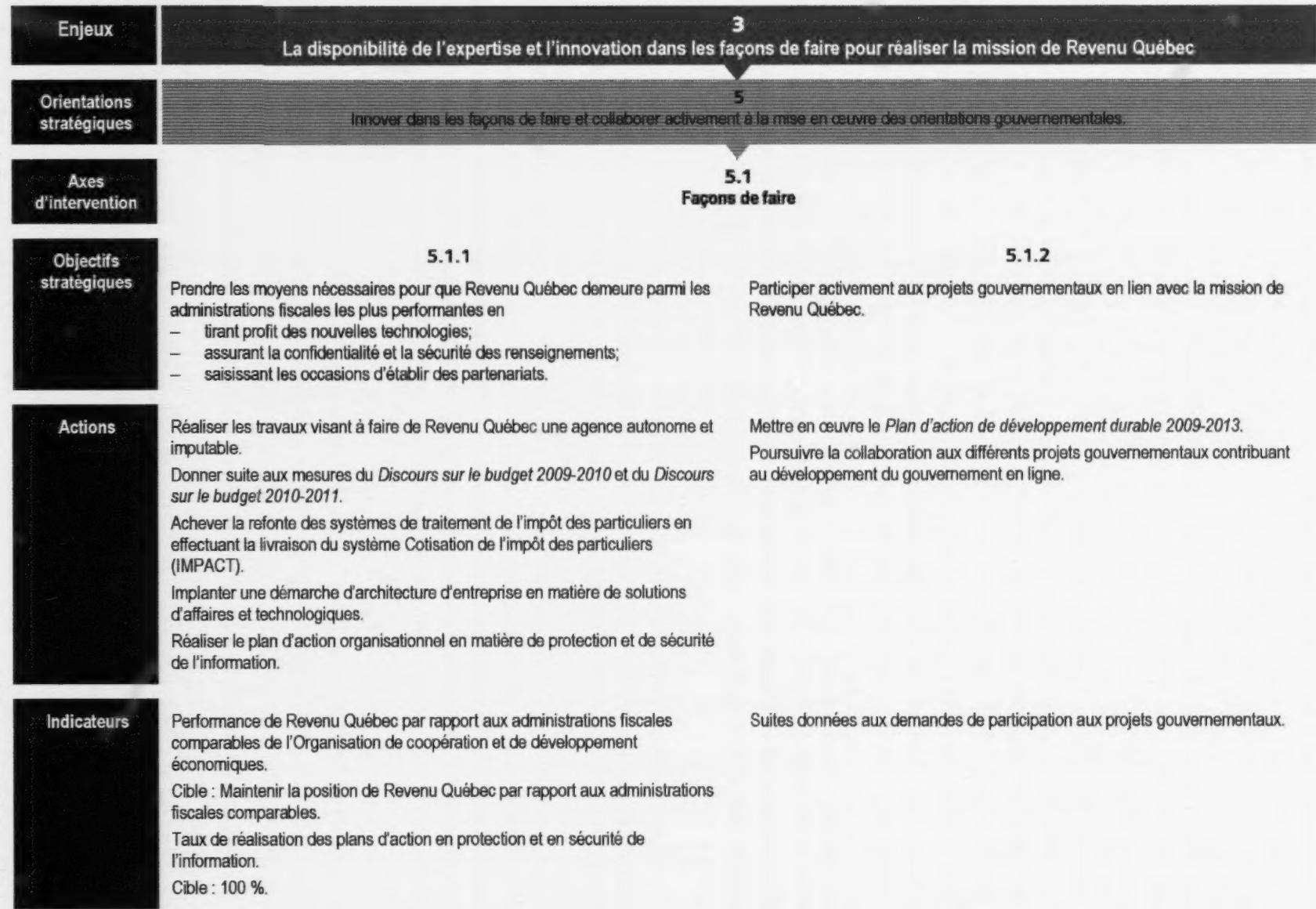


<sup>2</sup> La cible de l'objectif stratégique 4.1.1 est révisée à 2,25 % en raison de l'objectif gouvernemental de réduction de 25 % des dépenses de formation annoncé dans le *Discours sur le budget 2010-2011*. La cible était fixée à 3 % dans le *Plan stratégique 2009-2012*.

Plan d'action 2010-2011

Plan stratégique 2009-2012



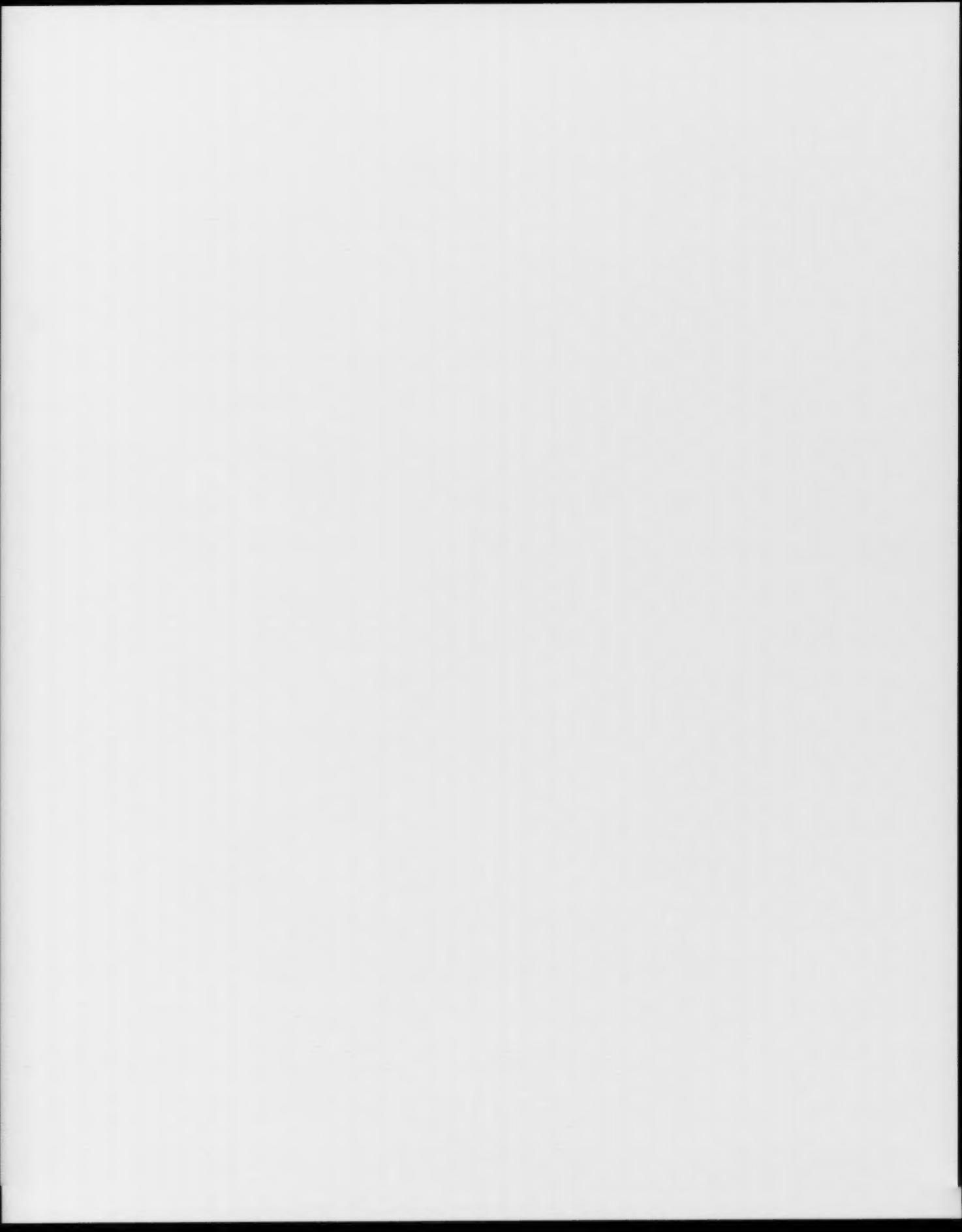


## 2. Indicateurs complémentaires

<b>ACTIVITÉ 1</b>	<b>Recettes, crédits et remboursements</b>
<b>INDICATEURS</b>	
Montant des recettes fiscales et extrabudgétaires	
Montant des remboursements d'impôt, de taxes et autres	
Taux d'encaissement par voie électronique	
Sommes versées aux bénéficiaires de programmes sociofiscaux	
Recettes par ETC	
<b>ACTIVITÉ 2</b>	<b>Contrôle fiscal</b>
<b>INDICATEURS</b>	
Encaissement dans la même année des sommes cotisées à la suite de contrôles fiscaux	
Taux d'atteinte de l'objectif annuel du Plan de retour à l'équilibre budgétaire	
Récupération par dollar investi en contrôle fiscal	
<b>ACTIVITÉ 3</b>	<b>Recouvrement des créances</b>
<b>INDICATEURS</b>	
Indice de contrôle de l'inventaire des comptes débiteurs	
Coût par dollar recouvré	
<b>ACTIVITÉ 4</b>	<b>Administration du Programme de perception des pensions alimentaires</b>
<b>INDICATEURS</b>	
Coût moyen par dossier actif	
Proportion des cas où le créancier reçoit le versement de la pension alimentaire à temps et en entier	
<b>ACTIVITÉ 5</b>	<b>Administration des biens non réclamés</b>
<b>INDICATEURS</b>	
Paiements des réclamations de soldes de successions effectués dans les délais prescrits	
<b>ACTIVITÉ 6</b>	<b>Gestion des ressources humaines</b>
<b>INDICATEURS</b>	
Effectifs par secteur d'activité	
Coût des activités de contrôle évalué en ETC	
Taux d'utilisation des ressources humaines (consommation / prévisions)	
Pourcentage du personnel occasionnel	
Taux d'utilisation des ressources financières (dépenses / budget)	

## Annexe *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises – Normes de services et cibles 2010-2011*

Normes de services	Cibles 2010-2011
<b>OBJECTIFS GÉNÉRAUX</b>	
Taux d'accessibilité aux services en ligne	98 %
Pourcentage de courriels relatifs à des demandes d'information générale pour lesquels Revenu Québec a communiqué avec le demandeur dans un délai de deux jours	75 %
Pourcentage des appels téléphoniques pris dans un délai de deux minutes	80 %
Pourcentage de la correspondance à laquelle une suite a été donnée dans un délai de 35 jours	65 %
Pourcentage des dossiers d'opposition ayant fait l'objet d'une décision dans un délai de six mois suivant la date de réception de l'avis d'opposition	75 %
Pourcentage des plaintes reçues qui ont fait l'objet d'une réponse dans un délai de 35 jours	85 %
<b>OBJECTIFS PROPRES AUX PARTICULIERS</b>	
Pourcentage des avis de cotisation délivrés ou des remboursements transmis dans un délai de 14 jours lorsque la déclaration de revenus est transmise par voie électronique	90 %
Pourcentage des avis de cotisation délivrés ou des remboursements transmis dans un délai de 28 jours lorsque la déclaration de revenus est transmise sur support papier	70 %
Délai de traitement des nouveaux dossiers de pension alimentaire	30 jours
Pourcentage des dossiers pour lesquels la première intervention de recouvrement a été effectuée dans un délai de 20 jours suivant la date du refus de payer à Revenu Québec la pension alimentaire et les arrérages dus	100 %
<b>OBJECTIFS PROPRES AUX ENTREPRISES</b>	
Pourcentage des demandes de constitution ou d'immatriculation d'entreprise traitées dans un délai de cinq jours	70 %
Pourcentage des déclarations modificatives au registre des entreprises traitées dans un délai de 15 jours	85 %
Pourcentage des numéros d'inscription attribués sans délai lorsque la demande est transmise par voie électronique ou en personne	100 %
Pourcentage des numéros d'inscription attribués dans un délai de 35 jours lorsque la demande est transmise sur support papier	75 %
Pourcentage des demandes de remboursement de la taxe sur les intrants traitées dans un délai de 25 jours lorsqu'elles sont transmises par voie électronique	80 %
Pourcentage des demandes de remboursement de la taxe sur les intrants traitées dans un délai de 30 jours lorsqu'elles sont transmises sur support papier	75 %
Pourcentage des avis de cotisation délivrés dans un délai de 100 jours suivant la date de réception de la déclaration de revenus des sociétés	85 %



PLAN D'ACTION